

### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO DE

**10****TORREJÓN DE ARDOZ**

## ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Por el Ayuntamiento Pleno de sesión ordinaria de 24 de septiembre de 2014, se aprobó definitivamente la modificación de la ordenanza reguladora de Administración Electrónica, que dice así:

**«MODIFICACIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA  
DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ**

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La utilización de medios electrónicos en la actividad administrativa tuvo un impulso definitivo con la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), que consagró la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para las Administraciones Públicas. La actividad administrativa electrónica, que hasta la publicación de la Ley era facultativa, se ha convertido en obligatoria.

La misma Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, introduce un nuevo apartado en la disposición final tercera de la LAECSP, que establece el deber de programar la implantación de la Administración Electrónica, especificando las fases en las que los derechos de los ciudadanos en la materia serán exigibles.

La legislación de desarrollo de la LAECSP también efectúa precisiones sobre los deberes de las Administraciones en el despliegue de la Administración Electrónica. Los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010, de 8 de enero, por los que se regulan los Esquemas Nacionales de Seguridad (ENS) y de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, respectivamente, obligan a las Administraciones a definir y aprobar diferentes políticas sectoriales de Administración Electrónica: seguridad, gestión de documentos y expedientes y firma y certificados.

El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz aprobó la ordenanza de Administración Electrónica en fecha 27 de octubre de 2010, sin embargo, la experiencia vivida así como lo dispuesto en otras normativas más específicas nos obliga a ampliar el campo de regulación, de manera que se abra el ámbito de desarrollo de la Administración Electrónica en nuestra Administración. La presente ordenanza contiene una regulación más detallada de la materia y una remisión clara a la normativa aplicable en aquellos aspectos no regulados.

## TÍTULO PRELIMINAR

**Ámbito de aplicación y principios generales**

Artículo 1. *Objeto.*—1. La presente ordenanza regula la utilización de medios electrónicos en el ámbito del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz y de sus organismos y entidades dependientes para hacer posible la consecución más eficaz de los principios de transparencia administrativa, proximidad y servicio a la ciudadanía que se derivan del artículo 103 de la Constitución y de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

2. A efectos de la presente ordenanza se entenderá por medio electrónico cualquier mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento o transmisión de la información que permita almacenar o tratar datos o informaciones susceptibles de ser incorporados a un soporte electrónico, o transmitir dichos datos o informaciones mediante redes de comunicaciones electrónicas, incluidas las redes de telecomunicaciones y las utilizadas para radio-difusión.

3. También es objeto de esta ordenanza el establecimiento de los principios reguladores que han de regir la incorporación de los trámites, de los procedimientos administrativos y de la utilización de canales de prestación de servicios por vía electrónica.

Art. 2. *Ámbito de aplicación subjetivo.*—1. La presente ordenanza será de aplicación a las entidades que forman la Administración Municipal y sus organismos públicos y que integra a:

- a) Los órganos administrativos, las Áreas y las unidades del Ayuntamiento.
- b) Los organismos autónomos municipales, si los hubiere.
- c) Las sociedades y fundaciones en las que sea mayoritaria la participación directa o indirecta del Ayuntamiento.

2. Asimismo, esta ordenanza será de aplicación:

- A la ciudadanía, entendiéndose como tal a las personas físicas y jurídicas, cuando utilicen medios electrónicos en sus relaciones con el Ayuntamiento y con el resto de las entidades referidas en los apartados anteriores.
- A las Administraciones Públicas que tengan relaciones por medios electrónicos con el Ayuntamiento en aquellas materias de competencia municipal.

Art. 3. *Ámbito de aplicación objetivo.*—1. Esta ordenanza se aplicará a aquellas actuaciones en las que participe el Ayuntamiento y que se realicen por medios electrónicos, concretamente a las siguientes:

- a) Las relaciones con la ciudadanía que tengan carácter jurídico-administrativo.
- b) La consulta por parte de la ciudadanía de la información pública administrativa y de los datos administrativos que estén en poder del Ayuntamiento.
- c) La realización de los trámites y procedimientos administrativos incorporados a la tramitación por vía electrónica, de conformidad con lo previsto en esta ordenanza.
- d) El tratamiento de la información obtenida por el Ayuntamiento en el ejercicio de sus potestades.
- e) A la utilización de los canales de prestación de servicios establecidos por el Ayuntamiento de acuerdo con lo dispuesto en la presente ordenanza.

2. Los principios generales contenidos en esta ordenanza serán de aplicación a las comunicaciones y actuaciones de la ciudadanía no sometidas al ordenamiento jurídico administrativo, y de manera especial a la comunicación de avisos y de incidencias, a la formulación de sugerencias, la presentación de reclamaciones y quejas, la realización de preguntas a los órganos municipales y las peticiones y otras formas de participación, en tanto que no sean objeto de una regulación específica.

Art. 4. *Principios informadores en la utilización de medios electrónicos.*—La utilización por el Ayuntamiento de medios electrónicos en sus relaciones con los ciudadanos se regirá por los siguientes principios:

- a) No implicará ventaja o desventaja jurídica respecto a la utilización por los ciudadanos de medios no electrónicos en cualquier actuación o procedimiento administrativo, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar el uso de los medios electrónicos.
- b) Será gratuita; el Ayuntamiento no podrá exigir contraprestación económica adicional por el empleo de medios electrónicos.
- c) Será voluntaria, por lo que el Ayuntamiento no podrá imponer la utilización de medios electrónicos.

Como consecuencia de este principio, el empleo de medios electrónicos en la realización de un trámite por los ciudadanos no obligará a su utilización en los sucesivos del procedimiento.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento podrá establecer la obligatoriedad de utilización de medios electrónicos cuando se trate de personas jurídicas o colectivos de personas físicas que por su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

- d) Respetará la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal y la reguladora del tratamiento de la información y de los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar. Principios generales de la Administración Electrónica.

## TÍTULO II

## Régimen jurídico de la Administración Electrónica

## Capítulo I

*Medios de acceso y sede electrónica*

Art. 5. *Medios de acceso a los servicios electrónicos.*—La Administración Municipal y sus organismos públicos garantizarán el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de diferentes canales:

- a) Las oficinas de atención presencial que se determinen, en las que se pondrán a disposición de la ciudadanía, de forma libre y gratuita, los medios e instrumentos precisos para ejercer sus derechos debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.
- b) Punto de acceso electrónico general, que será la sede electrónica, a través de la cual la ciudadanía puede, en sus relaciones con la Administración Municipal y sus Organismos Públicos, acceder a todos los servicios e información disponible.
- d) La atención telefónica que, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos regulados en la presente ordenanza.

El Ayuntamiento podrá incorporar nuevos canales de prestación de servicios cuando la madurez de la tecnología y el rediseño de los servicios así lo permitan.

Art. 6. *La sede electrónica.*—1. Mediante esta ordenanza se crea la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, que será común a todos los órganos y organismos públicos que integren su estructura.

2. La sede electrónica del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz es la dirección electrónica disponible por los ciudadanos, cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Torrejón en el ejercicio de sus competencias.

3. La dirección de la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz es <https://sede.ayto-torreon.es>, que será accesible directamente y a través de la página web municipal.

4. La modificación de la sede electrónica recogida en esta ordenanza requerirá la tramitación del correspondiente expediente administrativo en el que se motiven las razones que la provocan y la aprobación por resolución de la alcaldía. Siempre que sea posible, durante un tiempo suficiente se dispondrán los mecanismos de redireccionamiento necesarios para garantizar el acceso a la nueva sede de quienes accedan a la anterior.

Art. 7. *Calidad y seguridad en la sede electrónica.*—1. Los servicios en la sede electrónica estarán operativos veinticuatro horas al día, todos los días del año. Cuando por razones técnicas se prevea que la sede electrónica, o alguno de sus servicios, puede no estar operativa, deberá anunciarse a los usuarios con la máxima antelación que sea posible, indicando los medios alternativos que estén disponibles.

2. La autenticidad e integridad de la información y de los documentos y expedientes electrónicos se garantizará mediante los sistemas de firma electrónica previstos en esta ordenanza. Además, la integridad se garantizará mediante el uso de repositorios seguros y la adopción de medidas de seguridad y de control del acceso a los sistemas de información que impidan la alteración, modificación o borrado no autorizado de los documentos definitivos y mediante la aplicación de protocolos para la preservación de la documentación.

3. El acceso y la disponibilidad se garantizarán permitiendo a quienes tengan la condición de personas interesadas visualizar la información y los documentos electrónicos que formen parte de los expedientes, así como descargarlos, acompañados, en su caso, de los elementos que permitan acreditar su autenticidad e integridad, en formatos que hagan posible la lectura gratuita, la comprobación de la firma electrónica y, en su caso, el descifrado. En particular se garantizará la accesibilidad desde los principales navegadores y sistemas operativos de código abierto.

4. La confianza en el uso de medios electrónicos se garantizará con la adopción de las medidas necesarias para preservar la integridad de los derechos relacionados con la intimidad y con la protección de datos de carácter personal, garantizándose la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones y los servicios electrónicos.

Art. 8. *Órganos responsables de la sede electrónica.*—1. La titularidad de la sede electrónica, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente, corresponde a la concejalía delegada competente en materia de nuevas tecnologías.

2. La responsabilidad de la integridad, veracidad y actualización de los contenidos, trámites y servicios disponibles en la sede electrónica, será de los titulares de los órganos superiores de cada Delegación del Ayuntamiento y de los organismos que integran su estructura, y se corresponderá con las competencias que tengan atribuidas.

3. La gestión de la sede electrónica, de sus contenidos comunes y de su coordinación con los órganos superiores de las diferentes unidades del Ayuntamiento y organismos públicos, corresponde a la unidad competente en materia de calidad, asistida por la unidad competente en materia de nuevas tecnologías.

4. El suministro y gestión de los medios tecnológicos corporativos que conforman la sede electrónica corresponde a la unidad competente en materia de nuevas tecnologías.

Art. 9. *Aprobación y publicidad de los programas y aplicaciones.*—1. La relación de programas y aplicaciones utilizados por este Ayuntamiento, así como la relación de procedimientos, trámites, solicitudes, escritos y comunicaciones susceptibles de tramitación electrónica se aprobarán por resolución de la alcaldía o concejalía delegada en nuevas tecnologías, previa tramitación del expediente administrativo en el que se motive e informe sobre el alcance, contenido y funcionamiento de cada uno de los instrumentos señalados.

2. Estas resoluciones se publicarán en la sede electrónica.

Art. 10. *Contenido y servicios de la sede electrónica.*—La sede electrónica dará acceso, entre otros, a los siguientes contenidos y servicios:

- a) Identificación de la sede y de su órgano titular y de los responsables de la gestión de la sede y de los servicios disponibles en la misma.
- b) Relación actualizada de los trámites, procedimientos y servicios que pueden realizarse por medios electrónicos, con la puesta a disposición de los formularios o modelos normalizados correspondientes.
- c) Registro Electrónico.
- d) Tablón de anuncios o edictos electrónico.
- e) Relación de medios electrónicos que pueden ser utilizados por los ciudadanos en el ejercicio de su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Municipal, es decir, el sistema de comunicaciones y notificaciones electrónicas.
- f) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.
- g) Sistema de verificación de los certificados de la sede.
- h) Indicación de fecha y hora oficial, así como del calendario de los días declarados inhábiles, a efectos del cómputo de plazos.
- i) Normativa de creación de la sede electrónica y del Registro Electrónico.
- j) Normativa vigente en cada ámbito de actuación del Ayuntamiento, información de la estructura orgánica de la Administración Municipal e identificación de sus responsables.
- k) Consulta del estado de tramitación de los expedientes.
- l) Información de los presupuestos aprobados.
- m) Perfil del contratante.
- n) Sistema de formulación de consultas, sugerencias y quejas.
- ñ) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.
- o) Información para la correcta utilización de la sede.
- p) Carta de servicios electrónicos.

Art. 11. *Tablón de anuncios o edictos electrónico.*—1. La publicación de disposiciones, actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deben publicarse en el tablón de anuncios podrá ser sustituida o complementada por su publicación en el tablón de edictos electrónico del Ayuntamiento de Torrejón.

2. El acceso al tablón de anuncios no requerirá mecanismo especial alguno de acreditación de identidad.

3. El tablón de anuncios electrónico dispondrá de los sistemas que garanticen la autenticidad, integridad y disponibilidad de su contenido en los términos establecidos por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), y por la LAECSP. A efectos del cómputo de plazos, se establecerá el mecanismo que garantice la constatación de la fecha y la hora de publicación de anuncios o edictos.

4. El tablón de edictos estará disponible todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, a través de la web municipal. Cuando por razones técnicas se prevea que

el tablón de edictos electrónico puede no estar operativo, deberá anunciarse a los usuarios con la máxima antelación que sea posible, e indicarles los medios alternativos de consulta del tablero que estén disponibles.

## Capítulo II

### *El Registro Electrónico*

Art. 12. *Creación del Registro Electrónico. Ámbito de aplicación.*—1. Se crea el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones relativos a las actuaciones y procedimientos de su competencia, específicos o de carácter general, y para la remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones a las personas, entidades, órganos o unidades destinatarios de las mismas.

2. Cualquier solicitud, escrito o comunicación que se presente en el Registro Electrónico sin relación con los procedimientos, actuaciones y trámites incorporados a su ámbito, no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado, comunicándose al interesado esta circunstancia e indicándole los registros y los lugares habilitados para su presentación según el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. En ningún caso tendrán la consideración de Registro Electrónico los buzones de correo electrónico corporativo asignados a los empleados públicos o a las distintas unidades y órganos.

Art. 13. *Gestión e interconexión del Registro Electrónico.*—1. El Registro Electrónico integra, junto con el Registro convencional no electrónico, el Registro General del Ayuntamiento como sistema único. La instalación en soporte informático del registro garantizará la plena interconexión y comunicación para hacer posible el acceso a los asientos registrales y a las copias electrónicas presentadas en cualquiera de las unidades de registro del Ayuntamiento.

2. En el caso de que el Ayuntamiento de Torrejón suscriba convenios de colaboración con otras Administraciones y organismos para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, se garantizará la interconexión con los registros generales y electrónicos de los mismos, en los términos y condiciones que se determinen en dichos convenios.

3. La coordinación del sistema de Registro en el Ayuntamiento de Torrejón corresponde al órgano competente en materia de atención al ciudadano. El órgano competente en materia de informática será el responsable de la gestión técnica del Registro Electrónico.

Art. 14. *Acceso al Registro Electrónico.* 1. El Registro Electrónico será accesible a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrejón.

2. En la sede electrónica se expondrá, permanentemente actualizada y diferenciada por procedimientos y trámites, una relación de las solicitudes, escritos y trámites que pueden presentarse en el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón, todos ellos con sus correspondientes modelos normalizados.

3. Los requisitos técnicos mínimos necesarios para el acceso y utilización del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón se publicarán en la sede electrónica.

4. Por resolución de alcaldía o por concejalía delegada en materia de nuevas tecnologías se aprobará el procedimiento para el adecuado tratamiento y tramitación de escritos y solicitudes presentados en el Registro Electrónico y la apertura de nuevos canales que permitan la utilización del mismo.

Art. 15. *Funciones del Registro Electrónico.*—El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón desarrollará las siguientes funciones:

- a) La recepción de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a trámites y procedimientos incorporados a su ámbito y de documentos adjuntos.
- b) La anotación de los correspondientes asientos (de entrada y salida), así como su mantenimiento y conservación.
- c) La expedición de los recibos electrónicos de presentación que acreditan la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, en los términos previstos en el artículo 17.
- d) La remisión de escritos, solicitudes y comunicaciones a las personas, entidades, órganos o unidades destinatarios de las mismas. Esta remisión se realizará, cuando sea posible, a través del sistema de notificaciones electrónicas en aquellos casos en los que el interesado lo haya solicitado o consentido expresamente o en los

que haya sido establecido como obligatorio según lo dispuesto en el artículo 27.6 de la LAECSP.

- e) La realización de actos de constancia y certificación de la recepción o remisión de solicitudes escritos y comunicaciones.

Art. 16. *Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.*—1. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones a través del Registro Electrónico tendrá carácter voluntario, siendo alternativa a los lugares que contempla el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, salvo que se haya establecido la obligatoriedad de utilizar dicho Registro Electrónico, conforme dispone el artículo 27 de la LAECSP. Si existe tal obligatoriedad y no se utiliza el Registro Electrónico, se requerirá la correspondiente subsanación y se advertirá de que, de no hacerlo, la presentación carecerá de validez o eficacia.

2. Los formularios electrónicos normalizados asociados a sus respectivos servicios, procedimientos y trámites, así como los enlaces a sus correspondientes aplicaciones gestoras, estarán disponibles en cada uno de los puntos de acceso al registro.

3. Podrán presentarse documentos adjuntos a las solicitudes, escritos y comunicaciones, siempre que cumplan los estándares de formato y requisitos de seguridad que se determinen.

Art. 17. *Rechazo de solicitudes, escritos y comunicaciones.*—El Registro Electrónico podrá rechazar las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten, informando de ello a la persona interesada, con indicación del motivo de rechazo y requiriendo, si procede, la correspondiente subsanación, en los siguientes casos:

- a) Cuando no se cumplimenten los campos requeridos como obligatorios en los formularios normalizados o cuando contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.
- b) Cuando los documentos adjuntos a las solicitudes, escritos y comunicaciones no se ajusten a los formatos admitidos o no respeten las limitaciones establecidas. En este caso, dicha documentación deberá presentarse en el plazo máximo de diez días en soporte papel en la oficina de registro general de documentos del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, y en los demás lugares que establece el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, indicando el número de registro de entrada asignado por el Registro Telemático de la solicitud o escrito al que se adjunta dicha documentación.
- c) Cuando los documentos contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

Art. 18. *Efectos de la presentación.*—1. La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico tendrá idénticos efectos que la realizada en Registros No Electrónicos.

2. A los efectos del cumplimiento de plazos y, en particular, del plazo máximo para notificar la resolución, el Registro Electrónico tendrá la consideración de registro del órgano competente para la tramitación al que se refiere el artículo 42.3.b) de la LRJPAC.

3. La presentación de la solicitud de inicio de un procedimiento a instancias de parte en el Registro Electrónico determinará su continuación y terminación por medios electrónicos cuando el procedimiento de que se trate pueda ser tramitado electrónicamente en su integridad. Cuando solo pueda ser tramitado por medios electrónicos parcialmente, se realizarán por dichos medios todos aquellos trámites que sean posibles.

4. El interesado, en cualquier momento posterior a la presentación de su solicitud, podrá pedir que el Ayuntamiento se relacione con él por medios no electrónicos, petición que será atendida siempre que se haya comunicado expresamente el cambio de medio al órgano competente y no se haya establecido, para el trámite o el procedimiento, la obligatoriedad de utilización de medios electrónicos prevista en el artículo 27.6 de la LAECSP.

5. En los casos de doble presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro Electrónico y en el no electrónico se tramitará aquel al que se haya asignado un número de entrada anterior.

6. La utilización del Registro Electrónico para la remisión o salida de documentos oficiales no presupone que los procedimientos correspondientes a esas actuaciones puedan ser tramitados íntegra o parcialmente por medios electrónicos.

Art. 19. *Asientos registrales y anotaciones en el Registro Electrónico.*—1. La presentación y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones dará lugar a la anotación de los registros correspondientes en el Registro Electrónico.

2. El sistema de información que soporte el Registro Electrónico garantizará la constancia de cada asiento que se practique y de su contenido.

3. Cada solicitud, escrito o comunicación se identificará en el asiento registral que contendrá, al menos, los siguientes datos:

- a) Número o código de registro individualizado.
- b) Fecha y hora de presentación.
- c) Identidad y datos de localización del interesado: nombre y apellidos, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal, pasaporte, dirección postal y, en su caso, electrónica. En el caso de personas jurídicas: denominación social, número de identificación fiscal, domicilio social y, en su caso dirección electrónica.
- d) Identificación del órgano al que se dirige el documento.
- e) Referencia del procedimiento correspondiente.
- f) Referencia al contenido del escrito o comunicación.

Art. 20. *Recibos acreditativos de la presentación electrónica de solicitudes, escritos y comunicaciones.*—1. El Registro Electrónico emitirá automáticamente por el mismo medio electrónico un recibo acreditativo de la presentación de la solicitud, escrito o comunicación.

2. El contenido del recibo será el siguiente:

- a) Copia de la solicitud, escrito o comunicación presentada, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario electrónico de presentación.
- b) Número o código de registro individualizado.
- c) Fecha y hora de presentación.
- d) Identificación del órgano al que se dirige, en su caso.
- e) Enumeración y denominación de los documentos adjuntos.
- f) Indicación expresa de que el recibo de presentación no prejuzga la admisión del documento de que se trate cuando concurra alguna de las causas de rechazo previstas en el artículo 14.

3. El usuario deberá ser advertido en la sede electrónica de que la no emisión del recibo acreditativo de la presentación o, en su caso, la recepción de un mensaje de indicación de error, implica que no se ha producido la recepción del mismo, debiendo realizarse de nuevo la presentación en otro momento o utilizando otros medios.

4. El recibo de presentación podrá ser impreso en papel y archivado informáticamente por la persona interesada.

Art. 21. *Calendario, horarios y cómputo de plazos.*—1. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año durante las veinticuatro horas del día.

2. El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón se regirá por la fecha y hora oficial de la sede electrónica, que contará con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar visible.

3. A efectos del cómputo de plazos fijados en días hábiles o naturales, y en lo que se refiere a cumplimiento de plazos por los interesados, se establece lo siguiente:

- a) La fecha y hora de referencia serán las vigentes en el momento de la recepción o salida de la correspondiente solicitud, escrito o comunicación en el sistema de información que dé soporte al Registro Electrónico.
- b) La entrada de solicitudes, escritos y/o comunicaciones recibidas en días inhábiles se entenderán efectuadas en la primera hora del primer día hábil siguiente. Constará en el asiento de entrada correspondiente la fecha y hora en que efectivamente se ha recibido la solicitud, escrito o comunicación presentada, pero se indicará en el mensaje de confirmación las cero horas y un minuto del siguiente día hábil.
- c) El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir los órganos del Ayuntamiento vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el propio registro.
- d) Se consideran días inhábiles a efectos del Registro Electrónico del Ayuntamiento, los establecidos como días festivos en el calendario oficial de fiestas laborales de la Comunidad de Madrid y fiestas locales de este municipio. Este calendario estará publicado en la sede electrónica. En todo caso no será de aplicación al Registro Electrónico lo dispuesto en el artículo 48.5 de la Ley 30/1992.
- e) Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se utilicen para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos garantizarán el control de los plazos, la constancia de la fecha y hora y la identifica-

ción de las personas responsables de las actuaciones, además de respetar el orden de tramitación de los expedientes.

Art. 22. *Disponibilidad e interrupciones del servicio.*—1. Solo cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo podrá interrumpirse por el tiempo imprescindible la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones. La interrupción deberá anunciarse en la sede electrónica, siempre que los sistemas de información lo permitan, con la antelación que sea posible.

2. En los supuestos de interrupción no planificada en el funcionamiento del Registro Electrónico, siempre que sea posible, los usuarios visualizarán un mensaje en el que se comunique tal circunstancia y los efectos de la interrupción.

3. En los procedimientos y trámites que lo permitan se habilitarán los sistemas precisos para que una eventual interrupción del servicio del Registro Electrónico no suponga la interrupción de la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones por las aplicaciones gestoras de dichos procedimientos y trámites.

Art. 23. *Incorporación, modificación y supresión de procedimientos y trámites.*—1. La incorporación de procedimientos y trámites o la modificación o supresión de los mismos o de sus correspondientes modelos normalizados de escritos, al Registro Electrónico y a la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrejón, se realizará, previo informe y propuesta del órgano competente para la resolución del procedimiento de que se trate, mediante resolución del concejal delegado en materia de nuevas tecnologías.

2. Las propuestas y la resolución de inclusión, modificación o supresión a las que se refiere el apartado anterior deberán basarse en la adecuación de los trámites y procedimientos a criterios de calidad, simplificación administrativa e idoneidad para su inclusión entre los susceptibles de tramitación a través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Torrejón.

3. El inventario o catálogo de procedimientos y trámites incorporados al Registro Electrónico y a la sede electrónica se publicará en esta.

4. Los modelos normalizados contendrán, al menos, los siguientes apartados:

- a) En relación con la notificación, se incluirá un apartado para que el interesado deje constancia del medio o medios preferentes para la práctica de la notificación, así como, en su caso, del consentimiento para la realización de la notificación por medios electrónicos en los términos de esta ordenanza.
- b) Figurarán las advertencias a que se refiere el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- c) En relación con la transmisión de datos habrá un apartado específico para que el interesado deje constancia, en su caso, del consentimiento para que sus datos puedan ser transmitidos por medios electrónicos al órgano requirente.

Art. 24. *Formatos de presentación de documentos.*—1. El órgano competente en materia de nuevas tecnologías, previo informe del órgano competente para la resolución del procedimiento de que se trate, aprobará los formatos a los que deberá ajustarse la documentación electrónica que, en su caso, acompañe a los modelos normalizados de solicitud. Asimismo, podrá establecer limitaciones de tamaño o cualquier otra índole, a fin de garantizar la compatibilidad técnica de la documentación con las aplicaciones informáticas.

2. Se dará publicidad a los formatos y a las limitaciones de los documentos a que se refiere el apartado anterior.

### Capítulo III

#### *Acreditación de la identidad y autenticación en la utilización de medios electrónicos*

##### SECCIÓN PRIMERA

#### Identificación y autenticación en el acceso electrónico de los ciudadanos

Art. 25. *Acreditación de la identidad de los ciudadanos en las relaciones electrónicas.*—1. Las personas físicas y jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica, para relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento de Torrejón, a través de su sede electrónica, podrán utilizar los siguientes sistemas de identificación y acreditación:

- a) Los sistemas de firma electrónica incorporados al documento nacional de identidad, para personas físicas.

- b) Los sistemas de firma electrónica avanzada incluyendo los basados en certificado electrónico reconocido admitidos por el Ayuntamiento de Torrejón/por la plataforma@firma de la Administración General del Estado.
  - c) Otros sistemas de firma electrónica o de identificación, que sean admitidos por el Ayuntamiento de Torrejón, en los términos y condiciones que en cada caso se determinen.
2. En la sede electrónica del Ayuntamiento de Torrejón se informará de los medios de identificación y autenticación admitidos.
  3. La identificación y autenticación de la persona interesada se exigirá solo cuando sea necesaria en relación con la actuación o el procedimiento de que se trate, y se hará, en todo caso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal (LPDPCP).
  4. El uso de los sistemas de firma electrónica no excluye la obligación de incluir en el documento o comunicación electrónica los datos de identificación que sean necesarios de acuerdo con la legislación aplicable y que el Ayuntamiento pueda tratar los datos personales consignados a efectos de verificar la firma.
  5. El Ayuntamiento podrá utilizar los datos personales y de contacto facilitados con ocasión de una relación electrónica para crear y mantener un registro único de datos de los ciudadanos con la finalidad de impulsar la iniciativa de la Administración para cumplimentar los diferentes formularios y para la prestación de servicios personalizados. Para ello deberá obtenerse el consentimiento expreso de las personas titulares de los datos. El registro cumplirá las garantías y requisitos que exige la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

Art. 26. *Formas de representación.*—1. La acreditación de la representación para realizar actuaciones por vía electrónica con el Ayuntamiento de Torrejón a favor de terceros interesados podrá llevarse a cabo por cualquiera de los siguientes procedimientos:

- a) Mediante la presentación del apoderamiento en soporte electrónico, firmado con firma electrónica reconocida, de acuerdo a los requisitos establecidos por la legislación vigente en materia de seguridad jurídica electrónica.
  - b) Mediante la utilización de firma electrónica avanzada, basada en un certificado reconocido de cargo o representación, siempre que este sea de una clase aceptada por el Ayuntamiento de Torrejón.
  - c) Mediante la declaración del apoderamiento por parte de representante y la posterior comprobación de la representación en los registros de la Administración Municipal o de otras Administraciones o entidades con las que haya firmado un convenio de colaboración.
2. El Ayuntamiento de Torrejón podrá requerir a la persona apoderada la justificación de su apoderamiento en cualquier momento.

Art. 27. *Identificación de los ciudadanos y autenticación de su actuación por el personal al servicio del Ayuntamiento.*—1. En el supuesto de que, para la realización de una actuación por medios electrónicos sea necesaria la identificación de los ciudadanos o la autenticación de su actuación, y no dispongan de los instrumentos previstos en el artículo 23, tal identificación o autenticación se podrá establecer un servicios para que se pueda realizar dicha identificación válidamente por personas al servicio del Ayuntamiento, habilitadas para ello, que utilizarán el sistema de firma electrónica de que dispongan. Previamente, el solicitante deberá identificarse y prestar su consentimiento expreso, del que deberá quedar constancia.

2. El Ayuntamiento de Torrejón podrá mantener actualizado un registro del personal a su servicio que estará habilitado para suplir a la ciudadanía en las operaciones de identificación y autenticación, de acuerdo con lo previsto en este artículo.

#### SECCIÓN SEGUNDA

#### Identificación y autenticación del Ayuntamiento de Torrejón

Art. 28. *Acreditación de la identidad del Ayuntamiento y autenticación del ejercicio de su competencia en las relaciones electrónicas.*—Para la acreditación de su identidad y la autenticación del ejercicio de sus competencias en las relaciones electrónicas, el Ayuntamiento utilizará los siguientes sistemas:

- a) Para la sede electrónica, certificados de dispositivo seguro o medio equivalente, entre los que se encuentra el certificado de sede.

- b) Para la actuación administrativa automatizada, el sello electrónico y el código seguro de verificación.
- c) Para el personal al servicio del Ayuntamiento, los sistemas de firma electrónica incorporados al documento nacional de identidad, la firma electrónica basada en certificado de empleado público expresamente admitido con esta finalidad, u otros sistemas de firma electrónica que identifiquen a la persona firmante como perteneciente al Ayuntamiento y garanticen el no repudio y la integridad de las actuaciones llevadas a cabo.
- d) Para el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, los sistemas acordados.
- e) El certificado electrónico de órgano administrativo.

Art. 29. *Sistemas de firma electrónica para la actuación administrativa automatizada.*—1. Para la identificación y la autenticación del ejercicio de sus competencias en la actuación administrativa automatizada, el Ayuntamiento podrá utilizar el sello electrónico de Administración Pública o el código seguro de verificación a los que se refiere el artículo 18 de la LAECSP.

2. Dichos sistemas de firma electrónica podrán utilizarse, entre otros, en los siguientes supuestos, en los que, en su caso, se indicará el órgano responsable a efectos de impugnación:

- a) En actuaciones consistentes en la comunicación o declaración de un hecho, acto o acuerdo preexistente mediante la transcripción total o parcial de los mismos, tales como certificados administrativos y notas simples.
- b) En actos cuyo contenido sea la constatación de los requisitos previstos en la normativa aplicable y la posterior declaración, en su caso, de la consecuencia jurídica predeterminada en la misma.
- c) En la expedición de recibos de presentación por el Registro Electrónico o de copias auténticas de documentos electrónicos.
- d) En las notificaciones electrónicas.

Art. 30. *Autenticidad e integridad de las actuaciones en entornos cerrados de comunicación.*—1. Para el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicaciones dentro del propio Ayuntamiento deberán establecerse previamente las condiciones y garantías precisas en lo que respecta a la seguridad del entorno cerrado y la protección de los datos que se transmitan. Para ello deberán contemplarse, al menos, los siguientes aspectos: la relación de emisores y receptores autorizados, la naturaleza de los datos a intercambiar y los medios que se utilizarán para garantizar la autenticidad e integridad de las actuaciones que se realicen a través de dichos entornos.

2. Cuando en los entornos cerrados de comunicación el Ayuntamiento participe con otras Administraciones Públicas, las condiciones y garantías referidas en el apartado anterior se establecerán mediante convenio.

Art. 31. *Contenido de los certificados electrónicos de los órganos administrativos y del personal al servicio del Ayuntamiento.*—1. El certificado de órgano administrativo identificará a este y a su titular.

2. El certificado del personal al servicio del Ayuntamiento identificará a la persona física, con expresa indicación de su pertenencia o adscripción al Ayuntamiento y, en su caso, el puesto de trabajo que ocupa.

Art. 32. *Régimen de emisión, utilización y revocación de los certificados electrónicos de los órganos y del personal del Ayuntamiento.*—1. El Ayuntamiento realizará las funciones previas de identificación y comprobación de las circunstancias necesarias para la emisión, suspensión o revocación de los certificados correspondientes a su personal y órganos administrativos. El ejercicio de tales funciones se realizará por el órgano que se determine.

2. Las personas titulares de los certificados electrónicos tienen las siguientes obligaciones:

- a) La custodia de los datos de creación de firma asociados al certificado electrónico.
- b) El uso de los certificados electrónicos con respeto a los límites que en cada caso tengan.
- c) La solicitud de suspensión o revocación del certificado electrónico en caso de cese del cargo o puesto desempeñado, interrupción de la situación de servicio activo o cualquier otra causa de suspensión o revocación prevista en la legislación vigente.

Art. 33. *Régimen de admisión de certificados electrónicos.*—1. Los certificados electrónicos reconocidos emitidos por prestadores de servicios de certificación serán admi-

tidos por el Ayuntamiento mediante resolución del alcalde, previo informe del área o servicio competente en materia de informática, siempre que el prestador de servicios de certificación haya puesto a su disposición la información y la tecnología que sea precisa, resulte tecnológicamente viable y no tenga coste alguno.

2. Conforme a los principios de reconocimiento mutuo y reciprocidad, se podrán admitir sistemas de firma electrónica utilizados o admitidos por alguna Administración Pública, distintos de los basados en los certificados electrónicos reconocidos.

3. La relación de certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento se hará pública en la sede electrónica. En la relación se incluirá, al menos, información sobre los elementos de identificación utilizados, en su caso características de los certificados electrónicos admitidos y prestadores que los expiden.

## Capítulo IV

### *Comunicaciones y notificaciones electrónicas*

Art. 34. *Las comunicaciones electrónicas.*—Los ciudadanos podrán elegir en todo momento comunicarse con el Ayuntamiento por medios electrónicos o no electrónicos, salvo que una norma con rango de Ley establezca o se infiera de ella, que deba utilizarse un medio no electrónico.

Art. 35. *Obligatoriedad de la comunicación por medios electrónicos.*—1. Según lo dispuesto por el artículo 27.6 de la LAECSP, el Ayuntamiento podrá establecer por resolución de alcaldía la obligatoriedad de comunicarse con él utilizando solo medios electrónicos. La resolución que establezca dicha obligación se publicará en la sede electrónica y especificará, como mínimo, lo siguiente:

- a) Las comunicaciones a las que se aplique, con expresa indicación de si incluye la práctica de notificaciones administrativas por medios electrónicos y la necesaria utilización del Registro Electrónico.
- b) Las personas, colectivos o entidades obligadas.

2. Si existe la obligación de comunicación por medios electrónicos y no se utilizan dichos medios, el órgano administrativo competente requerirá la correspondiente subsanación, advirtiendo de que, de no ser atendido el requerimiento, la presentación carecerá de validez o eficacia.

Art. 36. *Modificación del medio de comunicación inicialmente elegido.*—1. Cuando sea voluntaria, la opción inicial por un medio de comunicación no vincula al ciudadano que en cualquier momento posterior podrá elegir un medio distinto al inicialmente utilizado. En todo caso, se deberá comunicar expresamente el cambio de medio al órgano competente; mientras no se haga será válida la comunicación realizada por el medio anteriormente utilizado.

2. El Ayuntamiento utilizará medios electrónicos en sus comunicaciones con los ciudadanos cuando estos lo hayan solicitado o consentido de forma expresa. La solicitud y el consentimiento podrán hacerse y recabarse por medios electrónicos.

3. En la sede electrónica se publicarán los medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto.

Art. 37. *Validez de las comunicaciones electrónicas.*—Las comunicaciones electrónicas serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y que se identifique de manera fidedigna a la persona o entidad remitente y destinataria.

Art. 38. *Comunicaciones internas y con otras Administraciones.*—1. En sus comunicaciones internas los órganos municipales utilizarán preferentemente medios electrónicos.

2. También se utilizarán preferentemente medios electrónicos en las comunicaciones de los órganos municipales con otras Administraciones. Las condiciones que regirán estas comunicaciones serán acordadas con las administraciones intervinientes.

Art. 39. *Condiciones generales de las notificaciones por medios electrónicos.*—1. El Ayuntamiento realizará las notificaciones por medios electrónicos, cuando los interesados hayan elegido ese medio como preferente, cuando hayan consentido expresamente la utilización de dichos medios o cuando se haya establecido como obligatoria. La elección y el consentimiento podrán hacerse y recabarse por medios electrónicos.

2. Para la práctica de las notificaciones electrónicas será necesario que el interesado disponga de una dirección de correo electrónico que reúna los requisitos establecidos para la utilización del sistema de notificaciones telemáticas seguras para las Administraciones Públi-

cas disponible en el portal de la Administración General del Estado [www.notificaciones.060.es](http://www.notificaciones.060.es) o en aquellas otras plataformas de notificación electrónica puestas a disposición de las administraciones públicas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Art. 40. *Práctica de las notificaciones.*—1. Las notificaciones se entenderán practicadas en el momento en que la persona interesada acceda al contenido del acto notificado mediante su firma electrónica. El sistema de notificación deberá acreditar las fechas y horas en que se produzca la recepción de la notificación en la dirección electrónica del interesado y el acceso al contenido del mensaje de notificación por parte del ciudadano notificado, así como cualquier causa técnica que imposibilite alguna de las circunstancias anteriores.

2. Transcurridos diez días naturales desde que se haya puesto a disposición de la persona interesada el acto objeto de notificación sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada y se tendrá por realizado el trámite, continuándose el procedimiento, salvo que de oficio o a instancia de la persona destinataria se compruebe la imposibilidad del acceso.

3. Durante la tramitación de los procedimientos, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas no se practiquen por medios electrónicos, en cuyo caso se utilizará cualquier otro medio admitido por el artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Igualmente, durante la tramitación de un procedimiento no electrónico, el interesado podrá requerir al órgano o entidad correspondientes que las notificaciones sucesivas se practiquen en la forma prevista en la presente ordenanza.

Art. 41. *Plataforma de notificaciones electrónicas.*—1. El Ayuntamiento podrá realizar las notificaciones a través de la plataforma de notificaciones electrónicas desde la sede electrónica.

2. La plataforma de notificaciones electrónicas tendrá los siguientes requerimientos:

- La persona interesada, previa identificación mediante el empleo de la firma electrónica, podrá acceder a la notificación en la sede electrónica.
- Se garantizarán la autenticidad e integridad de la notificación mediante la firma electrónica del Ayuntamiento.
- Se acreditarán la fecha y hora en que se produzca la puesta a disposición de la persona interesada del acto objeto de notificación.
- Se acreditarán la fecha y hora en la que la persona interesada accede al contenido del acto notificado.
- Se dejará constancia de cualquier interrupción del servicio que imposibilite la práctica de la notificación de acuerdo con lo dispuesto en esta ordenanza.
- El servicio funcionará de forma ininterrumpida las veinticuatro horas de todos los días del año.

3. A los efectos previstos en las letras c) y d) del apartado anterior, la plataforma de notificaciones estará sincronizada con la hora oficial de la sede electrónica.

4. Se podrá avisar a la persona interesada o a su representante, por correo electrónico u otro medio, de la existencia de notificaciones en la dirección electrónica. En todo caso, el aviso será facultativo y tendrá valor meramente informativo y su omisión no afectará a la correcta práctica de la notificación.

Art. 42. *Notificación por comparecencia electrónica.*—1. La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del órgano u organismo público actuante.

2. Para que la comparecencia electrónica produzca los efectos de notificación de acuerdo con el artículo 28.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, se requerirá que reúna las siguientes condiciones:

- Con carácter previo al acceso a su contenido, el interesado deberá visualizar un aviso del carácter de notificación de la actuación administrativa que tendrá dicho acceso.
- El sistema de información correspondiente dejará constancia de dicho acceso con indicación de fecha y hora.

## Capítulo V

*Certificados administrativos electrónicos y transmisión de datos*

Art. 43. *Sustitución de certificados administrativos en soporte papel.*—Los certificados administrativos en soporte papel podrán ser sustituidos por certificados administrativos electrónicos o la transmisión de los correspondientes datos, en los términos regulados en el presente capítulo.

Art. 44. *Solicitud de certificados administrativos por medios electrónicos.*—1. Podrá solicitarse en la sede electrónica la expedición de certificados administrativos.

2. En el caso de que el interesado no se identifique utilizando alguno de los sistemas de firma electrónica previstos en el artículo 22, el certificado administrativo se remitirá en papel al domicilio de la persona o entidad respecto de la que se ha solicitado.

Art. 45. *Emisión de certificados administrativos electrónicos.*—1. El certificado administrativo electrónico contendrá los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad, órgano o personal funcionario competente para su expedición. La emisión de certificados administrativos electrónicos requerirá con carácter general, la utilización de firma electrónica reconocida, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 26 sobre la actuación administrativa automatizada.

2. Los certificados administrativos electrónicos producirán idénticos efectos a los expedidos en soporte papel y serán imprimibles.

Art. 46. *Puesta a disposición de los certificados administrativos electrónicos.*—1. Los certificados administrativos electrónicos se pondrán a disposición de los solicitantes en la sede electrónica.

2. El acceso al contenido de los certificados administrativos electrónicos exigirá la previa identificación mediante el empleo de cualquiera de los sistemas de firma electrónica previstos en el artículo 22.

3. Los certificados administrativos electrónicos quedarán a disposición de los interesados en la sede electrónica durante su período de vigencia y, en su defecto, durante seis meses.

Art. 47. *Actuación administrativa automatizada en la elaboración y emisión de certificados administrativos electrónicos.*—De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26, cuando la elaboración y emisión del certificado administrativo sea producto de una actuación administrativa automatizada, será suficiente utilizar como sistema de firma electrónica un código seguro de verificación o validación generado electrónicamente que permita contrastar su autenticidad e integridad accediendo por medios electrónicos a los archivos del órgano emisor.

Art. 48. *Requisitos y efectos de la transmisión de datos por medios electrónicos.*—1. Dentro de la Administración Municipal, así como entre esta y otras Administraciones Públicas, la transmisión por medios electrónicos de los datos necesarios para el ejercicio de la competencia en el marco de un procedimiento o una actuación administrativa, sustituirá a todos los efectos a los certificados administrativos, siempre que la transmisión se efectúe con los requisitos y garantías previstos en la presente ordenanza.

2. El órgano tramitador del expediente recabará el consentimiento de la persona titular de los datos, previamente a su petición al órgano cedente, debiendo abstenerse de solicitar los datos si la persona titular no ha autorizado la cesión, si su consentimiento fuera exigible de acuerdo con la legislación sobre protección de datos. El consentimiento podrá emitirse, recabarse y revocarse por medios electrónicos. Si la persona titular no prestara su consentimiento, siendo este necesario, deberá solicitar y aportar el correspondiente certificado administrativo.

3. La petición de transmisión de datos deberá contener los siguientes extremos:

- a) Los datos objeto de transmisión y sus titulares.
- b) La finalidad para la que se efectúa.
- c) La constancia del previo consentimiento de las personas titulares de los datos a su cesión.

4. El suministro de información tendrá los efectos derivados del objeto y finalidad para la que fueron suministrados y los equivalentes de la certificación a la que sustituyen, en su caso.

Art. 49. *Condiciones y garantías de la transmisión de datos.*—1. La transmisión de datos se hará con garantías de autenticidad, integridad conservación y confidencialidad de acuerdo con lo previsto en esta ordenanza.

2. Recibida la petición y comprobado que cumple los requisitos del artículo anterior, el órgano cedente de los datos procederá a su transmisión. En el caso de no atenderse la petición deberá comunicarse la causa al órgano tramitador del expediente.

3. El órgano cedente conservará justificante de los datos transmitidos, con indicación de su finalidad, circunstancias de tiempo de la transmisión, número identificativo y órgano requirente. En todo caso se dejará constancia en el expediente de la petición y recepción de los datos transmitidos.

Art. 50. *Transmisión de datos con otras Administraciones Públicas.*—1. La transmisión de datos que se realice entre la Administración Municipal y otras Administraciones Públicas se regirá por lo dispuesto en esta ordenanza, por las normas reguladoras de la interoperabilidad en la Administración Electrónica, por la norma que prevea dicha transmisión y por lo que disponga el correspondiente convenio de colaboración, en su caso.

2. Los convenios de colaboración serán el instrumento habitual para canalizar las transmisiones de datos por medios electrónicos entre la Administración Municipal y otras Administraciones Públicas cuando se efectúen de forma periódica o continuada y se refieran a un elevado número de personas.

## Capítulo VI

### *Documentos y copias electrónicas*

Art. 51. *Características del documento administrativo electrónico.*—1. El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz establecerá los mecanismos necesarios para la emisión por medios electrónicos de documentos administrativos a los que se refiere el artículo 46 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que producirán idénticos efectos que los expedidos en soporte papel, siempre que incorporen una o varias firmas electrónicas, tal y como se establece en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica. El contenido de estos se podrá imprimir en soporte papel y la firma manuscrita será sustituida por un código de verificación generado electrónicamente, que permitirá comprobar su autenticidad accediendo electrónicamente al servicio disponible en la oficina virtual del órgano emisor.

2. El Ayuntamiento de Torrejón emitirá documentos electrónicos sobre los datos que figuran en su poder, a petición del ciudadano, mediante la actuación administrativa automatizada o mediante la actuación del personal municipal.

3. Los documentos electrónicos deberán cumplir los siguientes requisitos para su validez:

- a) Contener información de cualquier naturaleza.
- b) Estar archivada la información en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- c) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.

4. Los documentos administrativos electrónicos, además de cumplir las anteriores condiciones, deberán haber sido expedidos y firmados electrónicamente conforme a lo dispuesto en los artículos 27 y 30 de la presente ordenanza y ajustarse a los requisitos de validez previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Art. 52. *Referencia temporal de los documentos administrativos electrónicos.*—1. Se asociará a los documentos administrativos electrónicos una referencia temporal consistente en una “marca de tiempo” o en un “sello de tiempo”.

2. Se entiende por “marca de tiempo” la asignación por medios electrónicos de la fecha y, en su caso, la hora a un documento electrónico; será utilizada en todos aquellos casos en que la naturaleza del documento o la normativa aplicable no exijan el uso del “sello de tiempo”.

3. Se entiende por “sello de tiempo” la asignación por medios electrónicos de una fecha y hora a un documento electrónico con la intervención de un prestador de servicios de certificación que asegura la exactitud e integridad de la marca de tiempo del documento.

Art. 53. *Adición de metadatos a los documentos administrativos electrónicos.*—1. Los documentos administrativos electrónicos susceptibles de ser integrados en un expediente electrónico, además de la información relativa a la firma y la referencia temporal, de-

berán tener asociados los metadatos que permitan su contextualización en el marco del órgano u organismo, la función y el procedimiento administrativo al que correspondan.

2. Se determinarán siguiendo las disposiciones de las normas de interoperabilidad, los metadatos asociados al documento que una vez creados no podrán ser modificados en fases posteriores del ciclo de vida del documento y sus posibles excepciones.

Art. 54. *Copia electrónica de documentos electrónicos.*—Las copias realizadas por medios electrónicos de documentos electrónicos, manteniéndose o no el formato original, tendrán inmediatamente la consideración de copias auténticas, siempre que el documento electrónico original se encuentre en poder del Ayuntamiento, y que la información de firma electrónica y, en su caso, de sello de tiempo, permita comprobar la coincidencia con dicho documento.

Art. 55. *Copia electrónica de documentos originales en papel.*—1. Las copias realizadas por el Ayuntamiento utilizando medios electrónicos de documentos emitidos por él mismo originalmente en papel tendrán la consideración de copias auténticas, siempre que se hayan obtenido por aplicación de un proceso de digitalización certificada que incluya alguno de los sistemas de firma electrónica previstos en esta ordenanza para la actuación administrativa.

Art. 56. *Compulsas electrónicas de documentos originales en papel.*—1. El Ayuntamiento podrá obtener, a través de procesos de digitalización certificada, imágenes electrónicas de los documentos en papel aportados por los ciudadanos, con el carácter de copia compulsada o cotejada. Los documentos (imágenes) obtenidos deberán firmarse electrónicamente por quien tenga atribuida la función de compulsas, mediante los sistemas de firma electrónica previstos en esta ordenanza para la actuación administrativa. En el proceso de conversión del documento papel al formato electrónico se generará el código electrónico de verificación, que se incluirá en el documento electrónico resultante.

2. Los documentos compulsados electrónicamente tendrán la misma validez que el documento original tanto en el procedimiento de que se trate como en cualquier otro procedimiento tramitado por el Ayuntamiento de Torrejón, siempre que la normativa lo permita.

3. Los documentos originales, una vez convertidos en documentos electrónicos y compulsados electrónicamente, se pondrán a disposición del interesado para que en plazo de seis meses sean retirados del Ayuntamiento, salvo que deban constar en el expediente. Transcurrido dicho plazo sin que se hayan retirado se procederá a la destrucción de los mismos.

Art. 57. *Copia en papel de documentos electrónicos.*—Las copias realizadas en soporte papel de documentos administrativos emitidos por medios electrónicos y firmados electrónicamente tendrán la consideración de copias auténticas, siempre que incluyan la impresión de un código seguro generado electrónicamente u otros sistemas de verificación que permitan contrastar su autenticidad, mediante el acceso al Archivo Electrónico del Ayuntamiento.

Art. 58. *Consulta electrónica y acceso a los documentos electrónicos.*—1. El Ayuntamiento facilitará a las personas interesadas información acerca del estado de tramitación de los procedimientos, sean tramitados o no por medios electrónicos, en la sede electrónica.

2. El derecho de acceso de las personas interesadas a los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos administrativos no terminados se hará efectivo en los términos del artículo 5.b). El acceso exigirá la identificación de las personas interesadas y, en su caso, la utilización de los sistemas de firma electrónica previstos en el artículo 22.

3. El ejercicio del derecho de acceso a los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos administrativos terminados se ajustará a lo dispuesto en la normativa vigente.

## Capítulo VII

### *Expediente electrónico y archivo electrónico*

Art. 59. *Expediente electrónico.*—1. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

2. Se formarán por sus responsables ajustándose a las siguientes reglas:

- a) Los expedientes electrónicos dispondrán de un código que permita su identificación unívoca por cualquier órgano de la Administración en un entorno de intercambio interadministrativo.

- b) El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado o sellado por el órgano actuante. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.
  - c) Para garantizar la interoperabilidad de los expedientes, su estructura y formato y las especificaciones de los servicios de remisión y puesta a disposición cumplirán lo establecido al respecto por el ENI y las Normas Técnicas de Interoperabilidad.
  - d) Los expedientes electrónicos podrán relacionarse entre sí, acumularse o incluirse unos en otros.
  - e) Para la conservación de documentos a largo plazo se empleará formatos de larga duración, cumpliendo con las normas de interoperabilidad y lo dispuesto en el artículo 31.2 de la LAECSP.
3. La remisión de expedientes podrá ser sustituida a todos los efectos legales por la puesta a disposición del expediente electrónico, teniendo el interesado derecho a obtener copia en soporte papel.

Art. 60. *Archivo Electrónico de documentos.*—1. El Ayuntamiento conservará en formato electrónico la documentación electrónica original, recibida, producida y gestionada en el desarrollo de sus procedimientos administrativos, garantizando su conservación a lo largo de su ciclo de vida. Dicho formato puede ser el mismo en el que se originó el documento u otro que asegure la identidad e integridad de la información necesaria para reproducirlo.

2. Para cumplir la obligación de conservación establecida en el apartado anterior y las demás que le correspondan en aplicación de las disposiciones vigentes en la materia, se crea el Archivo Electrónico de los documentos con validez legal del Ayuntamiento de Torrejón, que será el repositorio electrónico o conjunto de repositorios en que se almacenarán los expedientes y documentos electrónicos según los criterios de definición, clasificación y asignación de metadatos establecidos desde su tramitación y durante todo su ciclo de vida.

3. El archivo electrónico está integrado en el Archivo Municipal y estará dotado con los medios que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados, asegurándose la identificación de las personas usuarias y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos de carácter personal.

4. El Ayuntamiento, a través de los servicios técnicos municipales competentes, determinará las normas de creación, organización y gestión del archivo electrónico, los criterios de migración de los datos y renovación de los soportes, las actualizaciones de los programas así como las estrategias para garantizar la lectura de los documentos con el transcurso del tiempo, en el marco de las normas y recomendaciones en materia de gestión de documentos y archivos electrónicos.

5. El archivo electrónico del Ayuntamiento se hará de acuerdo con la normativa vigente en materia de gestión documental en cuanto al cuadro de clasificación, método de descripción y calendario de conservación.

6. Serán objeto de conservación los documentos y la totalidad de sus metadatos, así como las firmas electrónicas originales y los sellados de tiempo, junto a los elementos de contacto que permitan su verificación ulterior.

### TÍTULO III

#### Gestión electrónica de los procedimientos

##### Capítulo I

##### *Disposiciones comunes*

Art. 61. *Trámites y procedimientos a los que es aplicable la tramitación electrónicamente.*—1. La tramitación de un procedimiento administrativo por medios electrónicos no podrá suponer ninguna merma en el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los particulares ante las Administraciones Públicas, establecidas en el ordenamiento jurídico y, en particular, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. Por resolución de alcaldía y con carácter previo a la incorporación de un procedimiento a la tramitación electrónica, se realizarán las siguientes actuaciones:

- a) Simplificación de trámites y reducción de documentación a aportar.
- b) Normalización de actos y documentos administrativos. Identificación y normalización de circuitos de firma por tipo de documento.
- c) Definición de la consulta del estado de tramitación.
- d) Publicación en la sede electrónica de la carta de servicios con la información del procedimiento.
- e) Emitir certificados electrónicos al personal firmante de los documentos administrativos.
- f) Incorporar en aquellos procedimientos que se consideren de interés general, la actuación administrativa automatizada con la aplicación del sello de órgano.
- g) Formar al personal municipal responsable de la tramitación del procedimiento.

Art. 62. 1. Podrán gestionarse telemáticamente:

- a) Los procedimientos administrativos que se determinen en la sede electrónica, así como la consulta del estado de tramitación de los mismos.
- b) La consulta de información de datos municipales de los ciudadanos.
- c) Las comunicaciones de los ciudadanos, en especial de los avisos de incidencias en la vía pública, así como las quejas y sugerencias no incluidas en un procedimiento administrativo.

2. La relación actualizada de procedimientos, trámites, solicitudes y comunicaciones que se podrán tramitar electrónicamente será accesible a través de la sede electrónica. Igualmente en la sede electrónica se facilitará información sobre los trámites a seguir en aquellos procedimientos que no se pueden tramitar por medios electrónicos.

## Capítulo II

### *Procedimiento administrativo electrónico*

Art. 63. *Iniciación del procedimiento administrativo por medios electrónicos.*—1. Los procedimientos administrativos se podrán iniciar a través de medios electrónicos a instancia de parte, mediante la presentación en el Registro Electrónico de la solicitud. Se podrá aportar documentación complementaria y mejoras de solicitudes por dicho registro.

2. Los interesados podrán aportar al expediente copias digitalizadas de los documentos, cuya fidelidad con el original se garantizará mediante la utilización de la firma electrónica avanzada. La Administración Municipal podrá requerir al particular la exhibición del documento o de la información original.

3. Con objeto de facilitar y promover su uso, los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones e, incluso, ofrecer el formulario cumplimentado en todo o en parte, con objeto de que el interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

Art. 64. *Instrucción del procedimiento administrativo electrónico.*—1. Los programas, aplicaciones y sistemas de información que en cada caso se aprueben para la realización por medios electrónicos de los trámites administrativos deberán garantizar la identificación de los órganos responsables de los procedimientos, el control de los tiempos y plazos, así como la tramitación ordenada de los expedientes y facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

2. Cualquier actuación del interesado y los actos administrativos hechos en un procedimiento administrativo tramitado electrónicamente habrán de reunir los requisitos de validez legalmente establecidos con carácter general, así como ser emitidos o recibidos a través del Registro Electrónico que se regula en la presente ordenanza.

3. Cuando se utilicen medios electrónicos para la participación de los interesados en la instrucción del procedimiento, a los efectos del ejercicio de su derecho a presentar alegaciones en cualquier momento anterior a la propuesta de resolución o en la práctica del trámite de audiencia cuando proceda, se podrán emplear los medios de comunicación y notificación previstos en la presente ordenanza.

Art. 65. *Acceso del interesado a la información sobre el estado de tramitación del procedimiento.*—1. En los procedimientos administrativos gestionados en su totalidad electrónicamente, el órgano que tramita el procedimiento pondrá a disposición del intere-

sado un servicio electrónico de acceso restringido donde este pueda consultar, previa identificación, al menos la información sobre el estado de tramitación del procedimiento, salvo que la normativa aplicable establezca restricciones a dicha información. La información sobre el estado de tramitación del procedimiento comprenderá la relación de los actos de trámites realizados, con indicación sobre su contenido, así como la fecha en la que fueron dictados.

Art. 66. *Terminación de los procedimientos por medios electrónicos.*—1. La resolución de un procedimiento utilizando medios electrónicos garantizará la identidad del órgano que, en cada caso, esté reconocido como competente.

2. La resolución que ponga fin a un procedimiento electrónico cumplirá con los requisitos previstos en el artículo 89 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás normas aplicables.

Art. 67. *Actuación administrativa automatizada.*—En caso de actuación automatizada deberá establecerse previamente el órgano u órganos competentes para la definición de las especificaciones, programación, mantenimiento, supervisión y control de calidad y, en su caso, auditoría del sistema de información y de su código fuente.

### Capítulo III

#### *Factura electrónica y pago electrónico.*

Art. 68. *Factura electrónica.*—1. El Ayuntamiento de Torrejón, a través del Registro de Facturas integrado en el Registro Electrónico del Ayuntamiento, admitirá la presentación, por medios electrónicos, de facturas emitidas por terceros respecto de servicios que le hayan sido prestados, cuando le conste la autenticidad del emisor y del documento y cumpla las demás condiciones establecidas por la normativa correspondiente. Si no constase la veracidad del emisor o del documento, requerirá la misma al emisor para que la acredite por los medios que el Ayuntamiento estime oportunos.

2. En cumplimiento del artículo 17 del Reglamento que regula las Obligaciones de Facturación (RF), aprobado por Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz dará su consentimiento para la recepción de facturas electrónicas en su Registro Electrónico. No obstante lo anterior, el Ayuntamiento, podrá denegar este consentimiento a una persona o entidad, cuando se verifiquen irregularidades reiteradas en la confección y remisión de facturas electrónicas.

3. Solo se admitirán facturas en el formato “facturae” cuyas características se describen en el portal <http://www.facturae.es>

4. El contenido obligatorio de las facturas será el previsto en el artículo 6 del RF, al que se añadirán el código o códigos que se determinen por el Ayuntamiento, de los que se informará en la sede electrónica.

3. Para enviar facturas electrónicas se deberá estar dado de alta en el servicio “facturae”, a través de la sede electrónica. La autenticidad de origen e integridad del contenido de las facturas se garantizará mediante la exigencia de firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido.

Art. 69. *Pago electrónico.*—1. El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz habilitará sistemas electrónicos de pago que permitan al ciudadano el ingreso de tributos, sanciones, multas, recargos u otras cantidades adeudadas a aquella, previa liquidación en los casos necesarios.

2. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior, el Ayuntamiento podrá valerse de pasarelas de pago electrónico, habilitadas por otras administraciones públicas u otras entidades privadas que permitan intercambiar datos “on line” con determinada entidades financieras de forma segura y confidencial, incorporando con ello el pago “on line” en cualquier punto de una tramitación telemática.

### DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. *Formación.*—El Área o Departamento de Personal del Ayuntamiento incluirá en su Plan de Formación las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la disposición adicional segunda de la LAECSP, en el artículo 21.1.1) y disposición adicional segunda del ENI y en los artículos 14.1 y 15.2 y en la disposición adicional primera del ENS.

Segunda. *Reunión de órganos colegiados por medios electrónicos.*—Los órganos colegiados del Ayuntamiento podrán constituirse y adoptar acuerdos por medios electrónicos, con respeto a los trámites esenciales establecidos en los artículos 26 y 27.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y a lo dispuesto en la disposición adicional primera de la LAECSP, y en el resto de las normas aplicables.

Tercera. *Contratación electrónica.*—El Ayuntamiento implantará progresivamente la contratación por vía electrónica. Los pliegos de condiciones de los contratos del Ayuntamiento podrán incluir obligaciones para los licitadores en materia de Administración Electrónica.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera. *Desarrollo y ejecución de la ordenanza.*—La alcaldía, o el concejal delegado competente, es el órgano competente para dictar las disposiciones de desarrollo y ejecución que sean necesarias de esta ordenanza.

Segunda. *Regulación de nuevos procedimientos y trámites.*—A partir de la entrada en vigor de esta ordenanza, cualquier regulación que se efectúe de nuevos procedimientos y trámites administrativos, o modificación de los existentes, deberá prever la posibilidad de su tramitación por medios telemáticos y se ajustará a las condiciones y a los requisitos previstos en esta ordenanza.

Tercera. *Adaptación a la normativa municipal.*—El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz se compromete a adaptar la normativa municipal a las previsiones de esta ordenanza.

Cuarta. *Entrada en vigor.*—La presente ordenanza entrará en vigor transcurridos quince días hábiles desde su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

#### DISPOSICION DEROGATORIA

Queda derogada toda normativa municipal que contravenga lo dispuesto en la presente ordenanza y, expresamente, la ordenanza de Administración Electrónica, aprobada en fecha 27 de octubre de 2010.

Torrejón de Ardoz, a 13 de mayo de 2014».

Lo que se hace público para general conocimiento.

Torrejón de Ardoz, a 24 de septiembre de 2014.—El alcalde, Pedro Rollán Ojeda.

(03/29.267/14)

